INOVASI LAYANAN CEPAT TANGGAP MASYARAKAT BERKEBUTUHAN KHUSUS (LAPAT MANIS) DALAM PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK BAGI KELOMPOK DISABILITAS DI KABUPATEN BANJAR PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Rizky Bagas Syahputra
33.0790
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email : rizgassyahputra07@gmail.com

Dosen Pembimbing : Dr. Rully Sumual, S.Pd, M.AP
Email : rullysumual@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Research Problem (Research Gap): *The study focuses on the issue that many people with disabilities still do not possess population administration documents due to limited access, physical conditions, and the lack of inclusive public services.* ***Objective****: This study aims to analyze public service innovation through the Rapid Response Service Program for People with Special Needs (LAPAT MANIS) in the issuance of Electronic Identity Cards (KTP-El) for persons with disabilities in Banjar Regency, South Kalimantan Province.* ***Method****: This research employs a qualitative descriptive approach with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The analysis uses Rogers' Diffusion of Innovation theory, which consists of five dimensions: relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability.* ***Results/Findings****: The findings indicate that the LAPAT MANIS Program has a relative advantage in providing convenience and direct benefits for persons with disabilities, while also demonstrating a high level of compatibility with community needs. However, challenges remain in terms of human resources, limited facilities, and service coverage. Supporting factors in the implementation of this program include organizational commitment, policy support, and collaboration with various stakeholders, while inhibiting factors include limited personnel and inadequate infrastructure. Efforts to overcome these obstacles include improving staff capacity, optimizing the use of technology, and strengthening cross-sector coordination.* ***Conclusion:*** *The study concludes that the LAPAT MANIS service innovation has improved the accessibility of population administration services for persons with disabilities, although further development is still needed to ensure optimal and sustainable implementation.*

Keywords: disability, e-KTP, **LAPAT MANIS,** ***outreach, public service innovation.***

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penulis berfokus pada permasalahan masih adanya penyandang disabilitas yang belum memiliki dokumen kependudukan akibat keterbatasan akses, kondisi fisik, serta kurangnya pelayanan yang inklusif. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi layanan publik melalui Program Layanan Cepat Tanggap Masyarakat Berkebutuhan Khusus (LAPAT MANIS) dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) bagi kelompok disabilitas di Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan. **Metode:** adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi**,** Analisis penelitian menggunakan teori difusi inovasi dari Rogers yang meliputi lima dimensi, yaitu relative advantage (keunggulan relatif), compatibility (kesesuaian), complexity (kerumitan), triability (kemungkinan dicoba), dan observability (kemudahan diamati). **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program LAPAT MANIS memiliki keunggulan relatif dalam memberikan kemudahan dan manfaat langsung bagi penyandang disabilitas, serta memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi dengan kebutuhan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam aspek sumber daya manusia, keterbatasan fasilitas, serta jangkauan pelayanan. Faktor pendukung dalam pelaksanaan program ini meliputi komitmen organisasi, dukungan kebijakan, dan kerja sama dengan berbagai pihak, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan tenaga dan sarana prasarana. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut antara lain peningkatan kapasitas petugas, optimalisasi penggunaan teknologi, serta penguatan koordinasi lintas sektor. **Kesimpulan:** menunjukkan bahwa inovasi layanan LAPAT MANIS mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas, meskipun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut agar dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Kata kunci: disabilitas, inovasi pelayanan publik, jemput bola, KTP-El, LAPAT MANIS

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan yang valid dan akurat memegang peranan vital sebagai fondasi pelayanan publik dan perencanaan pembangunan negara modern. Menurut Gatiningsih (2013) administrasi kependudukan merupakan sistem dasar negara dalam menjamin legalitas identitas penduduk serta mendukung efektivitas pelayanan publik berbasis data kependudukan yang akurat. Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi hambatan berupa kurangnya sosialisasi proaktif, sehingga kelompok rentan administrasi seperti masyarakat penyandang disabilitas yang mengalami kesulitan signifikan dalam mengakses dokumen dasar seperti KTP-El. Prabowo et al. (2022) menyatakan bahwa transformasi pelayanan publik di era digital menuntut pemerintah daerah untuk menghadirkan inovasi pelayanan yang cepat, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan kelompok rentan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, Reflections on the Nature of Digital Government Research: Marking the 50th Anniversary of Government Information Quarterly menjelaskan bahwa perkembangan digital government mendorong pemerintah untuk membangun sistem pelayanan publik yang lebih responsif, kolaboratif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat melalui inovasi pelayanan berbasis teknologi dan tata kelola modern. Di Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan, rendahnya kesadaran masyarakat dan keterbatasan fisik maupun mental memicu lahirnya Program LAPAT MANIS (Layanan Cepat Tanggap Masyarakat Berkebutuhan Khusus) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Inovasi pelayanan publik ini mengimplementasikan konsep "jemput bola" dengan mendatangi langsung para penyandang disabilitas agar mereka mendapatkan hak administrasi yang setara tanpa diskriminasi. Administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai

pencatatan identitas warga negara, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan perlindungan hak sipil masyarakat (Kansil dan Pusung 2021)

Urgensi dari pelaksanaan program jemput bola ini diperkuat oleh data dari Dinas Sosial dan Dinas Dukcapil Kabupaten Banjar per Juli 2025. Berdasarkan data tersebut, terdapat total 1.683 penyandang disabilitas yang tersebar di 20 kecamatan, dengan penyumbang terbanyak berada di Kecamatan Karang Intan dan didominasi oleh disabilitas fisik serta mental. Dari total penyandang disabilitas wajib KTP, tercatat masih ada sepertiga bagian atau sekitar 514 jiwa (31%) yang belum melakukan perekaman data KTP-El. Kondisi belum meratanya kepemilikan identitas sipil ini berdampak langsung pada terhambatnya akses kelompok disabilitas dalam menerima hak pelayanan publik esensial lainnya, seperti layanan kesehatan dan bantuan sosial.

Berangkat dari kondisi faktual tersebut, penelitian skripsi berjudul LAPAT MANIS ini dirancang untuk mendeskripsikan jalannya inovasi pelayanan kependudukan bagi kelompok disabilitas di Kabupaten Banjar. Fokus utama penelitian diformulasikan untuk mengkaji secara mendalam mengenai proses inovasi, faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta upaya nyata yang ditempuh oleh Dinas Dukcapil dalam mengatasi kendala di lapangan. Secara teoretis, hasil kajian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik mengenai inovasi pelayanan publik berbasis jemput bola. Sementara secara praktis, penelitian ini ditujukan sebagai bahan evaluasi konkret bagi perangkat daerah Kabupaten Banjar, pemenuhan syarat kelulusan program Sarjana Terapan di Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), sekaligus memperkaya koleksi kepustakaan kampus.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Secara normatif, terdapat landasan hukum yang kuat dalam memberikan hak administrasi kependudukan yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 4 Tahun 2019 secara tegas menjamin bahwa setiap penduduk, termasuk penyandang disabilitas, berhak mendapatkan pelayanan publik dan pendataan kependudukan yang merata serta tanpa diskriminasi. Hal ini diperkuat oleh Instruksi Menteri Dalam Negeri melalui Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) dan prinsip *Good Governance* yang menuntut pelayanan publik responsif dan inklusif. Idealnya, dengan adanya regulasi dan arahan nasional tersebut, seluruh warga negara kelompok rentan sudah harus memiliki dokumen kependudukan dasar demi kelancaran akses pelayanan publik lainnya.

Namun, kondisi empiris di lapangan menunjukkan kesenjangan yang cukup signifikan dari apa yang diharapkan oleh kebijakan tersebut. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar per Juli 2025, dari total 1.632 jiwa penyandang disabilitas wajib KTP, tercatat masih ada sepertiga bagian atau sebanyak 514 orang (31%) yang belum melakukan perekaman KTP-El. Fakta ini menandakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut belum terlayani secara maksimal dan menyeluruh. Layanan yang berbasis *online* pun dinilai belum sepenuhnya ramah bagi penyandang disabilitas yang memerlukan perlakuan dan bantuan khusus akibat keterbatasan fisik maupun mental yang mereka miliki. Dampak dari kesenjangan ini sangat krusial, karena tanpa kepemilikan KTP-El, kelompok rentan ini secara otomatis terhambat atau bahkan tidak bisa mendapatkan akses bantuan sosial dan layanan kesehatan esensial dari pemerintah. Menurut Lips (2012), implementasi e-government yang tidak memperhatikan aspek aksesibilitas justru berpotensi menciptakan eksklusi sosial baru bagi kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas yang memiliki keterbatasan akses teknologi dan mobilitas.

Guna menjembatani jarak antara regulasi dan realitas tersebut, Dinas Dukcapil Kabupaten Banjar sebenarnya telah melahirkan inovasi program "jemput bola" bernama LAPAT MANIS (Layanan Cepat Tanggap Masyarakat Berkebutuhan Khusus). Konsep program ini sangat ideal karena

petugas turun langsung mendatangi kediaman warga yang tidak memiliki kemampuan fisik untuk datang ke kantor pelayanan. Meski demikian, pelaksanaan inovasi ini dihadapkan pada tantangan operasional yang nyata. Wilayah Kabupaten Banjar sangat luas mencapai 4.668,5 km² yang mencakup 20 kecamatan, 13 kelurahan, dan 277 desa , dengan sebaran penyandang disabilitas yang merata di seluruh wilayah tersebut.

Merujuk pada studi terdahulu oleh Husna dkk. (2024), program pelayanan jemput bola sejenis bagi kelompok disabilitas sering kali membentur tembok penghambat berupa keterbatasan fasilitas, prosedur yang belum sepenuhnya inklusif, serta kurangnya jumlah petugas di lapangan yang terlatih untuk menangani karakteristik khusus para penyandang disabilitas. Di sisi lain, literatur akademik dan kajian empiris yang mengevaluasi inovasi pelayanan publik berbasis jemput bola bagi kelompok rentan di tingkat daerah dengan karakteristik geografis luas masih relatif terbatas. Di sinilah letak *research gap* yang ingin diisi oleh peneliti; kajian mendalam diperlukan untuk menganalisis bagaimana inovasi LAPAT MANIS ini diimplementasikan di tengah hambatan tersebut, serta mencari upaya taktis agar program ini berjalan optimal dan berkelanjutan.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini memiliki nilai urgensi yang penting karena menyangkut pemenuhan hak asasi dan hak sipil yang mendasar. Data empiris per Juli 2025 menunjukkan sebuah ironi, di mana masih ada sepertiga dari total populasi wajib KTP penyandang disabilitas di Kabupaten Banjar, yaitu sebanyak 514 jiwa (31%), yang belum melakukan perekaman KTP-El. Kondisi ini menuntut penanganan segera, sebab KTP-El merupakan kartu identitas legal yang berfungsi sebagai "kunci pembuka" untuk mengakses berbagai program perlindungan sosial dari negara. Jika penelitian dan evaluasi terhadap program LAPAT MANIS ini tidak dilakukan sekarang, dampak buruk yang akan terjadi adalah eksklusi sosial yang berkepanjangan bagi 514 jiwa tersebut. Mereka akan terus terisolasi dari sistem administrasi negara, yang berakibat pada terhambat atau hilangnya hak mereka untuk menerima bantuan sosial, jaminan kesehatan esensial, serta layanan dasar lainnya. World Bank Group (2019) menegaskan bahwa identitas hukum merupakan fondasi utama pembangunan inklusif karena menjadi syarat dasar masyarakat rentan untuk memperoleh akses terhadap layanan kesehatan, bantuan sosial, pendidikan, dan perlindungan negara. Selain itu, angka persentase penduduk yang belum terekam ini berisiko stagnan atau bahkan meningkat, sehingga akurasi basis data kependudukan daerah akan terdistorsi dan menghambat validitas perencanaan pembangunan daerah ke depan.

Bagi para pengambil kebijakan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, penelitian ini sangat penting sebagai instrumen evaluasi taktis dan strategis. Program LAPAT MANIS merupakan sebuah inovasi yang mulia, namun operasionalisasinya dihadapkan pada tantangan geografis Kabupaten Banjar yang sangat luas mencapai 4.668,5 km² dan mencakup 20 kecamatan serta 277 desa. Melalui penelitian ini, para pengambil kebijakan akan mendapatkan peta hambatan yang jernih dan rekomendasi konkret mengenai faktor penghambat utama di lapangan, apakah terletak pada keterbatasan fasilitas operasional, kompetensi petugas, atau prosedur pelaksanaan. Apabila kajian evaluatif ini tidak segera dilakukan, pemerintah daerah berpotensi melakukan kesalahan dalam alokasi sumber daya atau pemborosan anggaran akibat penerapan strategi pelayanan yang kurang adaptif. Lebih jauh lagi, tanpa adanya rekomendasi ilmiah dari penelitian ini, keberlanjutan (*sustainability*) program LAPAT MANIS akan terancam, dan target nasional dalam Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di tingkat lokal akan sulit dicapai.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pemberdayaan pemuda maupun konteks kegiatan membudayakan literasi masyarakat. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian literasi dan pemberdayaan masyarakat memiliki variasi fokus, metode, serta pendekatan yang digunakan. Nabilah Ivana dan Meirinawati mengkaji tentang inovasi program berikan pelayanan khusus terpadu administrasi kependudukan (BESUTAN) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dengan dibatasi oleh fokus penelitian bedasarkan teori komponen kapabilitas inovasi menurut Emery (Nabilah Ivana dan Meirinawati 2023), Mayarni et.al yang meneliti tentang layanan publik di kota Pekan Baru masih kurang berkualitas pada aspek aksebilitas, *competence*, dan *security*. Namun aspek *responsiveness* dan *coutesy* telah berjalan dengan baik terkhusus pada pelayanan bidang perbankan, kesehatan dan pendidikan. Diperlukan perhatian khusus agar dapat memenuhi kebutuhan disabilitas. (Mayarni, et.al 2021), Heru Irianto, et.al yang meneliti tentang inovasi layanan kependudukan disdukcapil melalui program jemput bola terpadu menggunakan metode kualitatif dengan berfokus pada Melayani masyarakat umum untuk berbagai layanan administrasi kependudukan (Heru Irianto, et.al 2022), Shafiyah Audy Nazihah and Kelvin Edo Wahyudi yang meneliti tentang Inovasi Pelayanan Program PEDULI DILAN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang memiliki sistem pengajuan online melalui website PLAVON dan operator *Call Center* serta sasaran nya lebih luas (ODGJ dan Lansia), (Shafiyah Audy Nazihah and Kelvin Edo Wahyudi 2023). Prameswari, Amaratus Solekhah yang membahas tentang inovasi DUKCAPIL SIAGA di Kota Metro dimana bertujuan untuk mengetahui bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Dukcapil Siaga serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro. (Prameswari, Amaratus Solekhah 2025)

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Pernyataan kebaruan ilmiah (*novelty statement*) dalam penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang secara khusus ditujukan bagi penyandang disabilitas melalui Program Layanan Cepat Tanggap Masyarakat Berkebutuhan Khusus (LAPAT MANIS) di Kabupaten Banjar. Penelitian ini menawarkan perspektif baru dengan menganalisis implementasi inovasi pelayanan publik berbasis inklusivitas menggunakan teori difusi inovasi Rogers yang mencakup dimensi *relative advantage, compatibility, complexity, triability,* dan *observability* . Selain itu, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi keberhasilan program dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan KTP-El bagi kelompok disabilitas, tetapi juga mengungkap faktor pendukung, hambatan implementasi, serta strategi penguatan pelayanan yang belum banyak dibahas pada penelitian sebelumnya terkait administrasi kependudukan inklusif di tingkat pemerintah daerah.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi layanan publik melalui Program Layanan Cepat Tanggap Masyarakat Berkebutuhan Khusus (LAPAT MANIS) dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) bagi kelompok disabilitas di Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan.

II. METODE

Menurut Simangunsong (2016), metode penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengamatan terhadap perilaku, pengalaman, dan interaksi

subjek penelitian dalam kondisi alamiah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada karakteristik permasalahan yang diteliti, di mana peneliti ingin memahami, menggambarkan, dan menginterpretasikan secara mendalam fenomena implementasi inovasi pelayanan publik inklusif di lapangan secara alamiah (*natural setting*). Alasan mendasar penggunaan metode kualitatif deskriptif ini adalah karena variabel utama penelitian yaitu lima atribut inovasi menurut Everett M. Rogers (keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati) memerlukan eksplorasi holistik yang tidak dapat diukur secara eksak melalui angka statistik semata. Melalui metode ini, peneliti dapat menggali makna subjektif, pengalaman operasional petugas, serta respons psikologis maupun sosial dari keluarga penyandang disabilitas terhadap kehadiran program LAPAT MANIS secara utuh dan mendalam.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga teknik utama yang saling mendukung, yaitu wawancara bersama jajaran Disdukcapil dan keluarga disabilitas, observasi langsung terhadap proses perekaman data biometrik portabel di rumah-rumah warga, serta dokumentasi berupa arsip laporan capaian data agregat kependudukan Kabupaten Banjar per Juli 2025. Untuk memastikan validitas dan derajat kepercayaan atas data kualitatif yang telah dikumpulkan, peneliti menerapkan teknik pengujian keabsahan data melalui *triangulasi sumber* dan *triangulasi teknik*. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda, yakni menyilangkan hasil wawancara antara pihak birokrat (Kepala Dinas dan Kabid) dengan pihak pelaksana lapangan (tim teknis) serta pihak penerima layanan (keluarga disabilitas). Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek data hasil wawancara mendalam, lalu mencocokkannya dengan realitas yang tampak pada saat observasi perekaman di lapangan serta bukti-bukti administratif yang tertera pada dokumen resmi instansi.Dalam penelitian kualitatif ini, penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana pemilihan subjek didasarkan pada pertimbangan khusus bahwa informan tersebut menguasai informasi, terlibat langsung, dan memiliki otoritas dalam objek penelitian.

Teknik atau metode pengelolaan data kualitatif dengan menggunakan teknik analisis menggunakan Nvivo 12 pro. Pengelolaan data kualitatif dalam penelitian dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak NVivo 12 Pro sebagai alat bantu analisis data. Penggunaan NVivo dalam penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan ketelitian, sistematika, serta kedalaman analisis terhadap data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan. Pada tahap awal, seluruh data yang telah dikumpulkan diimpor ke dalam sistem NVivo sehingga tersusun secara terpusat dan mudah untuk diakses serta dikelola.

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan, dengan lokus utama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar sebagai instansi penanggung jawab inovasi, serta beberapa kecamatan sampel yang memiliki sebaran kantong penyandang disabilitas terbesar dan wilayah terpencil perwakilan, seperti Kecamatan Karang Intan. Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih tiga bulan, dimulai dari tahap persiapan dan pengajuan izin penelitian, pengumpulan data lapangan (wawancara, observasi, dokumentasi) yang intensif menangkap dinamika data kependudukan per Juli 2025, hingga tahap akhir berupa analisis data dan penyusunan draf laporan skripsi

secara komprehensif. Durasi waktu tersebut dinilai representatif bagi peneliti untuk mengumpulkan data kualitatif yang jenuh dan mendalam mengenai realitas program LAPAT MANIS di lapangan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis inovasi layanan publik melalui Program Layanan Cepat Tanggap Masyarakat Berkebutuhan Khusus (LAPAT MANIS) dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) bagi kelompok disabilitas menggunakan pendapat dari Rogers yang menyatakan bahwa inovasi terbagi menjadi 5 dimensi yaitu relative advantage (keunggulan relatif), compatibility (kesesuaian), complexity (kerumitan), triability (kemungkinan dicoba), dan observability (kemudahan diamati) . Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Dimensi Keunggulan Relatif

Keunggulan relatif mengukur sejauh mana inovasi LAPAT MANIS dinilai lebih baik dan memberikan nilai tambah dibandingkan dengan model pelayanan administrasi kependudukan konvensional yang telah ada sebelumnya.

Hasil Observasi: Berdasarkan pengamatan di lapangan, sebelum adanya LAPAT MANIS, penyandang disabilitas harus mendatangi kantor Disdukcapil atau kecamatan secara mandiri. Hal ini sangat menyulitkan bagi mereka yang memiliki keterbatasan fisik berat atau gangguan mental. Melalui LAPAT MANIS, petugas Disdukcapil secara proaktif membawa alat perekaman portabel langsung ke rumah warga (*door to door*), sehingga memotong biaya transportasi, waktu, dan tenaga fisik yang harus dikeluarkan oleh keluarga pemohon. Weerakkody et al. (2013) menyatakan bahwa pendekatan mobile government service mampu meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan publik karena pelayanan menjadi lebih mudah dijangkau, efisien, dan mampu mengurangi hambatan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Hasil Wawancara: Landasan operasional ini diperkuat oleh pernyataan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kabupaten Banjar, Ibu Harmawati, yang menyatakan:

> *"Inovasi Lapat Manis dilahirkan dari kesadaran bahwa tidak semua warga memiliki kemampuan atau kesempatan untuk datang langsung ke kantor pelayanan. Keunggulan utama program ini adalah menghapus batas geografis dan fisik, sehingga negara benar-benar hadir di tengah masyarakat yang paling membutuhkan."*

Dampak Program LAPAT MANIS terhadap Kepemilikan KTP-El

Indikator	Sebelum Inovasi Layanan Tahun 2020	Setelah Inovasi Layanan KTP El 2024	Setelah Inovasi Layanan / KTP- El 2025
Penyandang disabilitas terdaftar	986	1.632	1.632
Penyandang disabilitas yang memiliki KTP-El	302 (30,63%)	1118 (69%)	1.518 (93,01%)
Waktu layanan (hari)	7-14 hari	1-2 hari	1-2 hari

Analisis Peneliti: Secara ekonomi dan sosial, LAPAT MANIS memiliki tingkat keunggulan relatif yang sangat tinggi. Program ini berhasil mengubah paradigma pelayanan dari *passive government* (menunggu masyarakat) menjadi *active/proactive government* (mendatangi masyarakat). Nilai tambah ini secara langsung meningkatkan capaian target Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kabupaten Banjar.

3.2. Dimensi Kesesuaian

Kesesuaian mengukur apakah inovasi LAPAT MANIS selaras dengan nilai-nilai yang hidup di masyarakat, pengalaman masa lalu, kebutuhan lokal, serta regulasi yang berlaku.

Hasil Dokumentasi: Berdasarkan telaah dokumen hukum, inovasi LAPAT MANIS terbukti sangat kompatibel dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas, khususnya Bab III Pasal 4 yang mengamanatkan bahwa disabilitas memiliki hak mutlak untuk menerima pendataan kependudukan secara setara dan tanpa diskriminasi. Selain itu, program ini berkelanjutan dengan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/870/SJ.

Hasil Wawancara: Perwakilan dari Dinas Sosial Kabupaten Banjar selaku mitra penyedia basis data disabilitas menyatakan:

> *"Program LAPAT MANIS sangat sesuai dengan kebutuhan riil di lapangan. Data kemiskinan dan jaminan kesehatan dari kami sering kali terhambat penyalurannya karena penyandang disabilitas tidak punya KTP-El. Begitu program ini berjalan, hambatan sinkronisasi data tersebut dapat diselesaikan secara bertahap."*

Alur Pelayanan KTP-El melalui Inovasi LAPAT MANIS



Analisis Peneliti: Inovasi ini memiliki tingkat *compatibility* yang kuat karena tidak bertentangan dengan nilai sosial budaya lokal dan justru menjadi jawaban atas kebutuhan mendasar kelompok disabilitas. Penyatuan visi antara Disdukcapil (sebagai eksekutor perekaman) dan Dinas Sosial (sebagai pemilik database disabilitas per Juli 2025) menunjukkan kesesuaian kelembagaan yang matang.

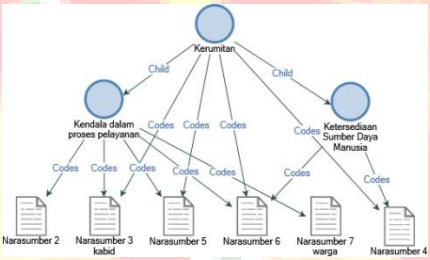
3.3. Dimensi Kerumitan

Kerumitan menilai sejauh mana inovasi LAPAT MANIS dianggap relatif sulit untuk dipahami dan diimplementasikan oleh petugas maupun oleh masyarakat sasaran.

Hasil Observasi: Dari sisi operasional, kerumitan tidak terjadi pada masyarakat karena mereka hanya bersifat pasif/menerima layanan di rumah. Namun, tingkat kerumitan berada pada pihak implementor (petugas). Petugas harus membawa perangkat keras perekaman KTP-El (seperti *iris scanner*, kamera, alat rekam sidik jari, dan laptop) ke medan geografis Kabupaten Banjar yang luas (4.668,5 km²). Banyak rumah penyandang disabilitas berada di wilayah pelosok atau desa terpencil yang minim akses internet (blank spot) untuk pengiriman data biometrik secara *real-time*.

Hasil Wawancara: Salah seorang petugas teknis lapangan Disdukcapil mengungkapkan:

> *"Tantangan terbesar kami adalah saat menghadapi penyandang disabilitas mental atau ODGJ. Proses pengambilan sidik jari atau foto retina mata membutuhkan kesabaran ekstra dan pendekatan persuasif karena kondisi psikologis mereka yang tidak menentu. Terkadang kami harus melakukan kunjungan ulang karena yang bersangkutan sedang tidak kondusif."*



Analisis Peneliti: Atribut kerumitan dalam LAPAT MANIS dikategorikan sebagai *kerumitan operasional-teknis*. Inovasi ini berhasil meminimalkan kerumitan di tingkat birokrasi bagi masyarakat (*zero-complexity untuk warga*), namun memindahkan beban kerumitan tersebut kepada petugas lapangan yang dituntut memiliki keahlian interpersonal khusus dan adaptabilitas teknologi di wilayah minim sinyal.

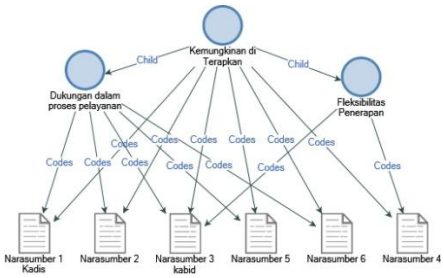
3.4. Dimensi Kemungkinan Dicoba

Trialability mengukur apakah inovasi ini dapat dicoba terlebih dahulu dalam skala kecil sebelum diadopsi secara penuh di seluruh wilayah Kabupaten Banjar.

Hasil Dokumentasi dan Analisis Data: Melalui analisis tren data pendaftaran, program LAPAT MANIS pada awalnya tidak langsung diimplementasikan serentak di 20 kecamatan. Disdukcapil melakukan uji coba (*pilot project*) di kecamatan yang memiliki aksesibilitas sedang sebelum akhirnya dilembagakan secara utuh. Berdasarkan data bulan Juli 2025, program ini telah mampu memetakan sebaran disabilitas secara rinci, seperti di Kecamatan Karang Intan yang memiliki kantong disabilitas terbesar (277 jiwa) hingga Kecamatan Paramasan dengan jumlah terkecil (4 jiwa).

Hasil Wawancara: Ibu Harmawati menambahkan:

> *"Kami melakukan evaluasi bertahap. Dari uji coba awal, kami menyadari bahwa formula penanganan di tiap kecamatan tidak bisa disamaratakan. Karakteristik wilayah dan jumlah penyandang disabilitas yang bervariasi menuntut kami melakukan penjadwalan berkala yang dinamis."*



Analisis Peneliti: Sifat inovasi yang *trialable* (dapat dicoba dan dievaluasi) membuat Disdukcapil Kabupaten Banjar mampu meminimalkan risiko kegagalan sistemik. Keberhasilan penyaringan 69% (1.118 jiwa) disabilitas yang kini telah memiliki KTP-El merupakan buah dari proses adopsi inovasi yang tidak tergesa-gesa, melainkan melalui proses adaptasi berbasis evaluasi lapangan.

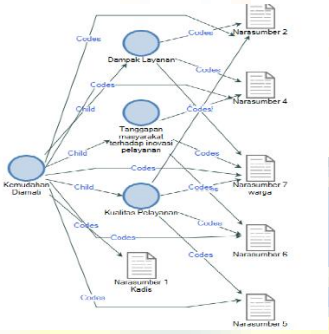
3.5. Dimensi Kemudahan Diamati

Atribut ini mengukur sejauh mana hasil atau dampak dari inovasi LAPAT MANIS dapat dilihat secara nyata oleh pihak-pihak terkait, baik oleh pemerintah daerah maupun masyarakat luas.

Hasil Observasi & Dokumentasi: Dampak nyata dari inovasi ini sangat mudah diamati melalui indikator kuantitatif dan kualitatif. Secara kuantitatif, penurunan angka persentase disabilitas yang belum merekam KTP-El (kini berada di angka 31% atau 514 jiwa) menjadi bukti konkret yang tercatat dalam database Disdukcapil. Secara kualitatif, hasil dari inovasi ini terlihat dari meningkatnya jumlah penyandang disabilitas yang mulai menerima jaminan kesehatan BPJS dan bantuan sosial tunai dari Dinas Sosial karena syarat kepemilikan KTP-El mereka telah terpenuhi melaui program LAPAT MANIS.

Hasil Wawancara: Salah satu keluarga penyandang disabilitas di Kabupaten Banjar menyatakan:

> *"Kami sangat bersyukur dengan adanya program ini. Anak kami yang lumpuh sejak lahir sekarang sudah punya KTP tanpa kami harus menyewa mobil untuk membawanya ke kantor camat. Setelah punya KTP, pengurusan bantuan disabilitas dari dinas sosial jadi lancar."*



Analisis Peneliti: Inovasi LAPAT MANIS memiliki tingkat *observability* yang sangat transparan. Keberhasilan inovasi ini memberikan efek domino (*multiplier effect*) yang jelas bagi sektor pelayanan publik lainnya di Kabupaten Banjar. Keberadaan KTP-El yang dihasilkan oleh program ini secara kasat mata meningkatkan kualitas hidup kelompok disabilitas melalui integrasi layanan sosial, kesehatan, dan perlindungan hukum.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Inovasi Layanan Cepat Tanggap Masyarakat Berkebutuhan Khusus (LAPAT MANIS) memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka membangun tata kelola pemerintahan yang inklusif (*Good Governance*) dan merata. Osborne dan Brown (2011) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah merupakan instrumen penting dalam membangun tata kelola pemerintahan yang inklusif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat marginal. Penulis menemukan temuan penting yakni aparatur pemerintah (Dinas Dukcapil) berpartisipasi dengan sangat aktif melalui pendekatan *proactive government* (jemput bola) dikarenakan adanya kolaborasi yang baik dari pemerintah setempat, tim teknis lapangan, serta adanya dukungan basis data dari Dinas Sosial Kabupaten Banjar. Sama halnya dengan temuan Husna dkk. (2024) bahwa program pelayanan administrasi kependudukan berbasis jemput bola berperan sentral mendorong peningkatan cakupan kepemilikan dokumen bagi masyarakat rentan, memfasilitasi kelompok marginal untuk mendapatkan hak hukumnya, serta mengadvokasi pemenuhan hak-hak asasi mereka, inovasi LAPAT MANIS merupakan kunci utama dalam menekan angka penyandang disabilitas wajib KTP yang belum melakukan perekaman di Kabupaten Banjar.

Layaknya inovasi pelayanan publik lainnya, program LAPAT MANIS ini juga masih memiliki beberapa kekurangan dalam operasionalisasinya. Salah satunya adalah pemanfaatan perangkat teknologi biometrik portabel yang diakui belum maksimal dalam menjangkau wilayah pelosok, terutama dikarenakan oleh faktor kendala geografis, ketersediaan jaringan (*blank spot*), serta keterbatasan kompetensi khusus petugas dalam mengomunikasikan prosedur perekaman kepada penyandang disabilitas mental (ODGJ) . Selanjutnya karakteristik dari program ini yakni program yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, jadi yang membuatnya lebih menarik lagi adalah alokasi anggaran dan dukungan oleh pihak swasta dan atau pihak berkepentingan, serta adanya dorongan motivasi imbalan yang diberikan pemerintah daerah bagi yang mampu menyelenggarakan program dengan baik. Hal ini yang membuat generasi muda berlomba untuk berpartisipasi mensukseskan program Lapat Manis dengan berbagai kreasi dan saling bergotong royong memanfaatkan sumber daya yang dimiliki masing-masing kelurahan untuk menampilkan lorong literasi terbaik. Artinya pemerintah setempat berhasil menumbuhkan kesadaran atau sukarelawan pemuda sebagai salah satu prinsip pemberdayaan masyarakat yang berbasis literasi (*voluntarism* dan *independence*) sesuai dengan hasil penelitian Agustino (Agustino, 2019). Selanjutnya, karakteristik dari program ini adalah inovasi yang diselenggarakan secara langsung oleh instansi pelaksana daerah (Disdukcapil), sehingga yang membuatnya menarik untuk dikaji secara mendalam adalah aspek *complexity* (kerumitan operasional-teknis) dan alokasi sumber daya di tengah luasnya wilayah Kabupaten Banjar yang mencapai 4.668,5 km² mencakup 20 kecamatan. Dorongan dan komitmen kerja dari tim teknis lapangan untuk mendatangi kediaman warga secara *door-to-door* dengan kesabaran ekstra menjadi motor penggerak utama. Hal ini membuat instansi berhasil menumbuhkan sistem pelayanan yang responsif dan berkeadilan tanpa diskriminasi, sesuai dengan prinsip-prinsip atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers.

Adanya program LAPAT MANIS ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu mengintegrasikan data kependudukan secara masif, sehingga mampu menumbuhkan kesejahteraan masyarakat rentan secara tidak langsung. Kepemilikan KTP-El yang valid menjadi "kunci pembuka" penting yang membuat para penyandang disabilitas mampu mengakses berbagai hak dasar dari negara, seperti program jaminan kesehatan esensial (BPJS/PBI) serta bantuan sosial tunai dari pemerintah daerah maupun pusat.

Berdasarkan hasil lapangan dan perbandingannya dengan literatur relevan, berikut adalah beberapa temuan penting terkait program LAPAT MANIS di Kabupaten Banjar:

- Pemenuhan Hak Sipil yang Efektif: Inovasi LAPAT MANIS terbukti sukses merekam 69% (1.118 jiwa) dari total wajib KTP disabilitas hingga Juli 2025, sekaligus memulihkan hak identitas hukum kelompok rentan yang selama ini terabaikan.
- Penghapusan Hambatan Geografis: Pendekatan *door-to-door* langsung ke rumah warga berhasil memangkas kendala jarak wilayah Kabupaten Banjar yang luas serta menghemat biaya transportasi yang sebelumnya membebani keluarga pemohon.
- Pergeseran Beban Kerumitan (*Complexity Shift*): Program ini berhasil mewujudkan sistem pelayanan *zero-complexity* bagi masyarakat, namun memindahkan seluruh beban kerumitan teknis dan operasional teknologi biometrik kepada petugas lapangan.
- Sinergi Kelembagaan yang Solid: Keberlanjutan program ini sangat bertumpu pada integrasi data kependudukan yang kuat antara Dinas Dukcapil sebagai eksekutor perekaman dan Dinas Sosial sebagai penyedia pangkalan data sebaran disabilitas.
- Efek Domino Kesejahteraan (*Multiplier Effect*): Kepemilikan KTP-El melalui program ini menjadi "kunci pembuka" legalitas mutlak yang memungkinkan penyandang disabilitas terintegrasi ke dalam sistem jaminan kesehatan (BPJS/PBI) dan bantuan sosial pemerintah.
- Kebutuhan Kompetensi Komunikasi Khusus: Petugas lapangan masih membutuhkan pembekalan keahlian persuasif khusus dalam menghadapi karakteristik psikologis penyandang disabilitas mental (ODGJ) guna menghindari proses perekaman yang berulang.

Sejalan dengan pendapat Gil-Garcia et al. (2018), inovasi pelayanan publik yang efektif harus mampu menjawab kebutuhan kelompok rentan melalui sistem pelayanan yang inklusif dan adaptif terhadap kondisi masyarakat.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Pelaksanaan Inovasi Layanan LAPAT MANIS di Kabupaten Banjar didukung oleh beberapa faktor kunci yang mempercepat keberhasilan program di lapangan. Faktor utama meliputi komitmen kuat dari Pemerintah Daerah dan Dinas Dukcapil dalam mewujudkan pelayanan inklusif melalui strategi jemput bola (*door-to-door*) guna mengatasi keterbatasan mobilitas penyandang disabilitas. Selain itu, petugas perekaman telah dibekali pelatihan khusus agar mampu melayani kelompok rentan secara ramah dan persuasif. Dukungan teknis juga diperkuat oleh ketersediaan perangkat biometrik portabel (*mobile kit*) yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) nasional, serta adanya kolaborasi lintas sektoral yang solid dengan Dinas Sosial, Sekolah Luar Biasa (SLB), dan aparat kecamatan/desa demi menjamin akurasi data sebaran difabel di lapangan.

Di sisi lain, program LAPAT MANIS masih dihadapkan pada beberapa faktor penghambat yang menjadi tantangan operasional bagi tim teknis. Hambatan tersebut mencakup keterbatasan jumlah alat perekaman biometrik portabel yang belum sebanding dengan luasnya area pelayanan, serta keterbatasan jumlah personel tim lapangan yang hanya berkisar 3 hingga 4 orang sehingga harus membagi waktu dengan tugas reguler kantor. Masalah ini diperparah oleh kondisi geografis Kabupaten Banjar yang sangat luas dengan akses fisik yang sulit, serta maraknya kendala infrastruktur jaringan internet (*blank spot*) di pelosok desa yang sering memicu kegagalan transmisi data. Terakhir, petugas juga harus menghadapi karakteristik psikologis dan hambatan komunikasi dari penyandang disabilitas (khususnya

disabilitas mental/ODGJ), yang membutuhkan waktu perekaman jauh lebih lama dan menuntut kesabaran ekstra tinggi agar proses pemindaian biometrik dapat berjalan kondusif. Madjid (2020) menegaskan bahwa kualitas sumber daya aparatur menjadi faktor utama dalam keberhasilan reformasi birokrasi, khususnya dalam mendukung pelayanan publik yang responsif dan profesional.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa berdasarkan analisis komprehensif menggunakan lima atribut inovasi Rogers, dapat disimpulkan bahwa Inovasi LAPAT MANIS memiliki pondasi atribut yang sangat kuat pada aspek Keunggulan Relatif (Relative Advantage), Kesesuaian (Compatibility), dan Kemudahan Diamati (Observability). Program ini secara radikal memotong rantai birokrasi bagi kelompok rentan. Namun demikian, keberhasilan penuh program ini untuk menuntaskan sisa 31% (514 jiwa) penyandang disabilitas yang belum melakukan perekaman sangat bergantung pada pengelolaan atribut Kerumitan (Complexity) dan Kemungkinan Dicoba (Trialability). Disdukcapil Kabupaten Banjar dituntut untuk terus mengoptimalkan kompetensi komunikasi petugas lapangan dalam menangani disabilitas mental, serta memperkuat kualitas sarana prasarana perekaman portabel agar mampu menembus hambatan geografis di 20 kecamatan Kabupaten Banjar demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang inklusif (Good Governance). Hal tersebut sejalan dengan pendapat Prabowo et al. (2022) bahwa inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat rentan merupakan bentuk transformasi birokrasi modern menuju pelayanan yang adaptif dan berkeadilan sosial.

Keterbatasan Penelitian.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada luasnya wilayah geografis Kabupaten Banjar yang membatasi area observasi, hambatan komunikasi dengan penyandang disabilitas sehingga pengumpulan data bergantung pada pihak keluarga, tidak tersedianya log teknis untuk mengukur performa alat biometrik, serta keterikatan waktu pengamatan (*cross-sectional*) dalam menangkap data kependudukan yang dinamis.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).

Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi lapat manis di Kabupaten Banjar untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kadis Disdukcapil beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Audy Nazihah, Shafiyah, and Kalvin Edo Wahyudi. 2023. “INOVASI PELAYANAN PROGRAM PEDULI DILAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO.” *Jurnal Administrasi Publik*. (https://jurnal.um-

tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/12114)
Gatiningsih, S. (2013). Administrasi Kependudukan dan Tantangan Implementasi KTP Elektronik. Jakarta: Rajawali Press.
Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). *Digital Government Transformation and Service Innovation*. Government Information Quarterly. https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.08.002
Irianto, Heru, Susi Ratnawati, and Jusmitha Hartin. 2022. "INOVASI LAYANAN KEPENDUDUKAN DISPENDUKCAPIL MELALUI PROGRAM JEMPUT BOLA TERPADU DI KABUPATEN SIDOARJO." *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi)* 9(2): 145–150. (https://doi:10.55499/intelektual.v9i2.81.)
Ivana, N dan Meirinawati. (2023). Inovasi Progam Berikan Pelayanan Khusus Terpadu Administrasi Kependudukan (BESUTAN) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Jurnal Inovasi Pelayanan Publik,
Kansil, C. S. T., & Pusung, P. H. (2021). *Administrasi Kependudukan dalam Perspektif Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
Lips, M. (2012). *E-Government and Social Inclusion: Concepts and Cases*. Journal of Technology in Human Services. https://doi.org/10.1080/15228835.2012.695564
Madjid, Udaya. 2020. *Manajemen Sumber Daya Aparatur Di Era Reformasi Birokrasi*.
Mayarni, Dkk. (2021). Kualitas Layanan Publik bagi Kaum Difabel. Jurnal Inovasi Layanan Publik,
Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. B. (2021). Reflections on the Nature of Digital Government Research: Marking the 50th Anniversary of Government Information Quarterly. Government Information Quarterly, 38(4). https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101620
Osborne, S. P., & Brown, L. (2011). *Public Service Innovation and Inclusive Governance in Local Government*. Public Management Review. https://doi.org/10.1080/14719037.2010.501616
Prabowo, A., et al. (2022). Inovasi dan Transformasi Pelayanan Publik di Era Digital. Yogyakarta: Deepublish.
Prameswari, Amaratus Solekhah. 2025. *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas melalui Program Dukcapil Siaga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. (http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/91850)
Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
Sangkala. (2013). Inovasi Terbuka. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 2(2), H.16.
Simangunsong, F. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial*. Jakarta: Prenadamedia Group.
Sinthiya, D., & Sobri, M. (2015). *Program Jemput Bola dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik, 3(1), 55–64.
Weerakkody, V., El-Haddadeh, R., Al-Sobhi, F., Shareef, M. A., & Dwivedi, Y. K. (2013). *Mobile Government Services: A Comparative Study of Citizen Acceptance*. Government Information Quarterly. https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.10.005
World Bank Group. (2019). *Legal Identity for Inclusive Development*. World Development Report Series. https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1328-3
Zulkifli, M. (2019). Efektivitas Program Jemput Bola dalam Perekaman KTP-El di Kabupaten Siak. Jurnal Pemerintahan Daerah, 5(2), 23–35.